



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES

PROGRAMA DE: ORGANIZACIÓN HOTELERA		
CODIGO DE LA CARRERA 083	PLAN DE LA CARRERA 04H	CODIGO ASIGNATURA 1419/04H
AÑO 1º	CUATRIMESTRE 1º	VIGENCIA 2004
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 157/02		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 762/00 – 107/01 – 533/01 – 99/04

CONTENIDOS MINIMOS

Sector de habitaciones. Su organización. Descripción de cargos, tareas y equipos. Perfil y entrenamiento del personal. Uniformes. Organización de los horarios. Planillas de turno y distintos puestos de trabajo. Interacción de área con otros sectores. Recepción, reservas, mantenimiento, "Room-division". Control de llaves. Influencia del buen manejo del área en los costos generales. Principios generales de mantenimiento. Diferentes sectores del área. Áreas: habitaciones, públicas, depósito, limpieza. Cálculo de personal y su entrenamiento. Mucamas y supervisoras. Cuidado de muebles y equipamiento específico. Control de objetos olvidados/faltantes. Informe. Depósito de objetos. Problemas típicos del área. Resolución de los mismos.

PROGRAMA ANALÍTICO

1. INTRODUCCIÓN

Contenido: Generalidades del servicio hotelero, obligaciones del hotelero: derivadas del contrato de hospedaje, derivadas de la tradición hotelera gastronómica, derivadas de la demanda.

2. SEGURIDAD EN EL HOTEL

Contenido: Clasificación de los riesgos probables: robo, accidentes, deslealtad, negligencia, responsabilidad del hotelero.

3. CONTROL OPERATIVO

Contenido: El control en cada área del hotel. Dualidad funcional de las operaciones de rutina del personal. Controles automáticos. Rutinas de seguridad. Exigencias legales.

4. CONTROL ADMINISTRATIVO

Contenido: Técnicas de control, auditoría nocturna. Concepto, unidades de control, procesamiento y verificación de la información, registros habituales, sistemas manuales y sistemas computarizados. La información general.

5. SERVICIO DE COMUNICACIÓN

Contenido: Medios tradicionales, responsabilidad del hotelero, incidencia en las ventas.

6. SERVICIO DE RECREACIÓN Y ANIMACIÓN

Contenido: Concepto, opciones, oportunidad de aplicación, incidencia en las ventas. Limitaciones impuestas por la estructura edilicia.

BIBLIOGRAFÍA

- Dennis L. Foster: **Introducción a la Industria de la Hospitalidad**. McGraw Hill 1994.
- Gerald W. Lattin: **Administración Moderna de Hoteles y Moteles**. Trillas.
- Roberto C. Boullón: **Las Actividades Turísticas y Recreacionales**. Trillas.

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA:

- Ival Rocca: **Hospedaje**. Bias Editora 1973.
- J. I. de Arrilaga. **Manual de Legislación Administrativa Turística**. IET 1969.
- Marque/Blanco. **Servicios Turísticos**. Diana 1987.
- Dennis Foster. **Recepción en Hotelería**. McGraw Hill 1994.
- Sec. Tur. **Manual de Administración Hotelera**. Limusa 1992.
- Sec. Tur. **Manual del Puesto del Auditor Nocturno**. Limusa 1990.
- Gómez Tagle/Martínez. **Tecnología del Hospedaje**. Diana 1991.
- W. Scholz. **Administración Lucrativa de Hoteles y Moteles**. CECSA 1979.
- Beavis/Medlik. **Organización Hotelera**. Paraninfo 1978.
- Cooper/Blacker. **Auditoría de Gestión**. Folio 1994.
- H. M. Mazer. **Administración Hotelera**. Macchi 1976.
- Francisco de la Torre. **Administración Hotelera**. Trillas 1994.
- Beavis/Medlink. **Organización Hotelera**. Paraninfo 1978.
- J. C. Cutera. **Técnicas de Recreación**. De Stadium 1991.
- José Ma. Quintana. **Fundamentos de Animación Socio-Cultural**. Narcea 1985.
- E. Ander-Egg. **Metodología y Práctica de la Animación Socio-Cultural**. Humanitas 1986.

METODOLOGIA


Desarrollo de clases teóricos - prácticos

EVALUACIÓN: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia
- Evaluaciones parciales según lo establecido en la planificación de la materia presentada en su oportunidad por la cátedra.

EVALUACIÓN FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA

La evaluación final con un examen final oral y/o escrito, que comprenda la totalidad de los contenidos estudiados durante el cuatrimestre.



HENRI BOSCH
Director de Departamento



PATRICIA PEROUCH
Secretaria Académica